# 最新柜员工作心得体会感悟(19篇)

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2024-09-22

*我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。柜员工作心得体会感悟篇一...*

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**柜员工作心得体会感悟篇一**

虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停!回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福!

增加工作成果——你做了别人没有做的

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规;尊敬领导，服从安排;团结同事，虚心求教;明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。

通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。第一，增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。第二，提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，，回报自然提高。第三，提升了人际交流能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势

领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。新的一年,给自己定下新的目标.

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行工作人。

回忆过去，看今朝，展望未来，相信通过自己的努力明天会更好。

**柜员工作心得体会感悟篇二**

柜员能否做到依规照章、高效快捷办理业务，为客户提供满意的服务，其在岗时心情的好坏至关重要。好的心情会让人感觉一切都是美好的，一切都是可以理解的，会让你更智慧地处理临柜遇到的各类事情，更乐观地对待问题。带着快乐的心情临柜，你会与周围同事和来往顾客相处得更融洽，工作更有成效。

那么，怎样才能使自己拥有美的心境和愉悦的心情呢?

首先，学会欣赏自己。人的一生中，人人都有过这样的攀比与感伤，你羡慕我，我羡慕你，而唯独忘记了去羡慕你自己。其实，我们每一个人都可以设想一下，就是当你真的一切情况都很糟糕时，也不要像祥林嫂一样到处诉苦埋怨，那样你只能让别人看不起。想明白了，你能发现自己是最值得自己去羡慕的、夸奖的，哪怕比来比去你真的没有别人好，但是，要记住，金无足赤，人无完人，你要坚信你是最棒的，你是最富有的!多花时间品读一些有品味、有寓意的美文，美化自己的心境，使自己忘了每天大量的琐碎的烦心事，为自己心灵建立一个温馨的驿站，用鲜花编织芬芳的日子，用朝霞编织灿烂的日子…让心放逐，让心飞扬。多与挚友交谈，欣赏他的长处，真诚地赞美他的为人处事能力。悦纳他给你的赞赏，赞赏是有力量的。

其次，学会欣赏大自然。每天一上岗，就要面对着形形色色、性格各异的顾客，面临着莫名的嘲讽和误解的委屈，长期下去就会压抑自己的心情而影响正常工作。抽出时间走出喧杂的城市回归到大自然去，世间万物，各有灵性，到乡间湖畔，林中溪边观赏一些花草虫鱼，利用假期游览一下名山大川、江河湖海，使自己置身于祖国美丽的风景名胜区。为自己心灵搭建一间浪漫、温馨的小屋，用甘冽的山泉灌溉自己的心田，用春风涤荡自己的心胸，用飞鸟的歌声净化自己的心灵。到大自然中感受万物的灵气，陶冶自己的心灵。

再次，学会欣赏自己的工作环境。俗话说，远亲不如近邻。和谐的同事、顾客关系会提高你的威信，增强你的信心，提升你的工作积极性。要学着用积极的眼光看待一切人和事，心里时刻想着领导、同事对你的好，顾客对你的赞扬，用欣赏的眼光看待他人的长处。调节和处理好人际关系，为人处事要有灵活性、敏感性、宽容心和幽默感等，创造和谐的工作环境和良好的生活氛围。积极、主动、热情成就自己美好的人生。如果遭人嫉恨，也很大度;被人算计，也很洒脱;要能做到以德报怨。记住：忍一时风平浪静，退一步海阔天空。你不是傻子，你拥有智慧的人生，你拥有光彩的人生!宽容是会受人尊敬的。

好的心情会使你有个性、有创造力和凝聚力，会拥有良好的人际关系，会在工作中如鱼得水，会密切与顾客的关系，会使你的工作提高效率，会让你的的人生丰富多彩。因此，工作中的柜员，我想对你说：“每天带着快乐的心情上岗!”

**柜员工作心得体会感悟篇三**

虽然在邮储银行工作的日子不长，但却让我也成长了很多，从当初业务上的一窍不通到现在基本能独立处理业务，从一群陌生的同事到现在朝夕相处的朋友，每一点变化都见证着我的成长。

在邮储银行，我的工作岗位是窗口柜员，每天都要面对大量的顾客，而窗口是顾客能了解我行的直接途径，因此我们的服务一点都马虎不得。虽然在邮储银行上班的时间不长，但我也深刻体会到，在一线的柜员工作最关键的是服务。 清醒地认识到服务的重要性，尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是体现了银行的软实力与竞争力，服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率。服务是品牌，是形象，是一个单位核心的竞争力，礼貌是服务的第一要素，柜台是向客户提供服务的第一平台，其实，客户是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就是来自我们所提供的实实在在的服务。

现在许多行业都在提倡微笑服务，于是许多人不明白微笑的真正含义，微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑着积极的人生态度的表现，使他们充盈的内心世界真实、自然地流露。

从心开始，要用心和客户交流，才能赢得客户的心。概括起来说就是：态度决定一切，细节决定成败，微笑改变命运，沟通从心开始，有礼走遍天下，服务创造未来。

在服务时，做到三声服务 “来有迎声、问有答声、去有送声” ;在接送钱或凭条时用双手接送，接待客户热情、礼貌、耐心周到。

让客户感到和谐、友爱、温馨。在激烈的市场竞争中将以更加饱满的热情，更加精湛的服务技能，更加完善的服务质量为客户提供优质、高效的服务，把微笑溶入服务，把微笑留给客户，奋勇争先，开创邮储银行美好的明天。

**柜员工作心得体会感悟篇四**

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望!但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡,淡泊名利，勇于奉献!

今天，我们正把如火的青春献给平凡的××行岗位，××行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与××行事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创银××行美好明天的过程中实现自身的人生价值。全保卫工作常抓不懈，不能有丝毫的放松，确保全年安全无事故。

20xx银行半年工作心得体会相关文章：

1.20xx银行工作心得体会

2.20xx年银行个人工作总结

3.20xx银行服务心得体会

4.20xx年银行执行力心得体会

5.20xx银行个人工作总结

6.20xx年银行培训心得体会

**柜员工作心得体会感悟篇五**

20\_\_年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了\_\_\_\_支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来\_\_支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在\_\_支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度羸得顾客的信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到：

一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;

二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规;

三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处;四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望!但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献!

今天，我们正把如火的青春献给平凡的农行岗位，中国农业银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

**柜员工作心得体会感悟篇六**

三个月的银行实习一晃而过，却让我从中学到了很多社会道理，而这些东西也将让受益匪浅，银行的实习加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的间隔，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进步了适应社会的能力。因此，我体会到，在大学生就业如此严重的情况下，假如将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个专科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

进入信用社以来，己有半年多时间，目前的工作岗位主要是记账。做为一名临柜工作人员，我深知自己作为信用社“窗口”的重要性。在工作中，通过自己不断的学习，再加上各位老师的帮助，使我提高了业务技能，且能够按照正确的储蓄业务操作规程办事，同时把最方便最可行的方法运用在业务操作上，以客户需要为主。在与客户的沟通中，了解客户的需求，为客户解决所需。遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他。工作中，坚持“五无”“六相符”，做到日清月结。保质、保量的完成各项工作任务。为了迅速适应新时期金融工作的需要，我也积极参加社内每阶段组织的各种学习，并记好笔记，写好心得，做好总结，提高自我的政治思想觉悟和干事创业的责任感和事业心。工作之余，我也努力做好存款组织工作，用良好的口碑使身边的每一位朋友了解到信用社的良好信誉。在安全保卫在工作中，我认真听取领导意见，严守安全保卫制度和守库制度，从无出现脱岗、离岗现象。

经过半年多的工作时间，我在本职工作上有了一定的进步和提高，但在一些方面还存在着不足。回顾检查工作以来自身存在的问题，我认为：

1、自己学习到的业务技能还不够全面，同时还会出现一些错帐情况。一些不常见的业务办起来还很生蔬。自己还意识到工作努力程度还不够。

2、自己的心理素质、政治素质还有待提高，在遇到工作较忙较累的时候，心情会比较急躁、烦乱。

针对以上问题，今后的努力方向是：

1、加快自己熟练操作各种业务技能的步伐，利用业余空闲时间多向领导和同事请教，将各种业务操作流程烂记于心，认真吸取平时工作当中的经验和教训。坚决做到业务操作0错率。客户满意100%。

2、是增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好，同时加强学习邓-小-平理论，三个代表的重要思想，向社内的党员同事学习，努力提高自己的政治思想觉悟。争取早日加入党组织。

**柜员工作心得体会感悟篇七**

去年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年，也是实现三年发展规划的第一年。在分行党委的正确领导和关心支持下，我支行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻年初支行工作会议所制定的“五个更”的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

一、业务经营呈现出超常规的发展态势：

跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，走出了一个发展的上升通道。

(1)各项存款快速增长 。至年底本外币总存款余额预计超过8.5亿元，比年初增加3.6亿。其中预计：人民币对公存款增加1.4亿、人民币储蓄增加5800万、人民币同业存款增加8000万;外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿;外币对公存款增加成为我行存款增长的一个重要来源，同业存款和储蓄存款也大幅增加加，这种存款增长速度是过去所没有的。

(2)贷款规模增加，结构不断优化。年末各项贷款约超过10个亿元，比年初增加3亿，主要增投于优良客户和按揭、消费贷款等低风险贷款;如pta、投总、钨业、众达、海沧大道等大项目;信贷资产总体上仍保持较高质量，不良贷款占比低于3.5%，尤其是今年第一季度、第二季度不良贷款余额都比去年下降;但从存量上分析，呆滞贷款有所增加;表内收息率预计达100%以上，综合收息率预计达97%，收息水平居全辖前列。

(3)经营利润成倍增加。至年末，我行创利水平预计可达1500万元(含结售汇收入)，其中人民币利润约为770万，外汇利润约为45万美元，结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达21万元。同过去几年的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

(4)中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位，已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长，预计可达350万，相当于我利润的20%左右。银行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长，成为另一个新的利润来源。

二、主要工作措施和成功经验：

(一)以业务经营为中心，突出重点，采取切实有效的措施，全方位推进各项业务工作快速发展。

1、细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。20xx年，我行将对公市场细分为“五个一”，即一个港口、一条大道、一个房地产、一批项目及一个信托公司。明确了目标定位后，我们建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场。具体做法有：提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，1000万美元以上的项目直接由行长负责攻关和谈判;组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。突出竞争优势,抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行;行领导以身作则，带头攻关，保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力，今年我行新争取了一批有价值上档次的客户，如德彦纸业、金桐化学、丰龙水产、厦信国托、海沧医院等重点客户，同时还储备了海沧大道、鹭景湾、出口加工区、国际货柜等一批有潜力的项目，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基础。

2、坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。今年我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务;二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。四是推出了私人业务vip服务方案，开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案;五是加大宣传力度，借农网改造东风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至年末，我行各项储蓄余额约为1.5亿元，约比年初增加5800万元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的最高水平。

3、加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。为增强长期发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。一是优良客户的贷款营销，针对pta、翔鹭、众达、钨业、多威、投总等重点企业，加大授信额度，主动营销贷款。二是加大项目贷款的营销，如海沧大道、鹭景湾项目。三是加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。首先，严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷;其次，坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。三是严格实施信贷管理的预警预报制度，使这项工作成为信贷管理最有力的工具和每个客户经理的日常工作，加大对此项工作的考核与奖惩。至年末，我行本外币各项贷款余额超过10亿元，比年初增加3亿元。其中优良客户及低风险业务的贷款占比达90%以上。原创文章，网。

4、大力发展国际业务，增加中间业务收入。针对海沧外资客户较多，以及我行国际业务从业人员综合素质较高的特点，我行十分重视抓住机遇发展国际业务。今年来，我行通过加强客户经理培训，进一步提高从业人员的素质和水平;在服务上，确保上门收单，提高办事效率，保证工作的时效;同时，以国际结算为龙头，积极拓展进出口项下的融资业务。在国际业务营销策略上，做足已有客户，不断扩大群体，重点抓好pta的开证业务，确保份额;争取增加我行在翔鹭、多威等重点客户原有的份额;实现在德彦、金达威等客户国际结算的突破。至本年末，我行的国际结算量预计达到2.6亿美元，结售汇达1亿美元，国际业务手续费收入达350万元人民币，外汇利润45万美元，两项合计650万元人民币，约占总利润的45%。

5、紧抓清非收息工作不放松。今年以来，我行对清非收息工作早布置、早行动，取得了明显的效果。一是严格把关，不符合条件的不良贷款不盘;另一方面只要符合盘活规定三原则的，要大胆盘活。针对客户经理对盘活旧贷有担忧的思想问题，支行重申一要认真审批严格把关。二是符合分行盘活原则的企业，要有负责任的态度大胆盘;如果客户经理在这个问题上消极对待，支行将严肃处理;三是明确各阶段的重点清非目标，一户一策，加大进度的落实，每日追踪;对赖帐不还的企业拿出典型，实施有效手段进行催收。四是抓紧农贷收息工作。这项收息来源往年是我行提高收息率的重要组成部分，但今年总体效果不明显;五是积极清收大户欠息和表外应收未收利息。通过努力，今年我行不良贷款上半年实现了下降，下半年受贷款形态调整影响，预计使年末数比年初增400多万元。综合收息率预计将达到97%，完成分行下达的目标。

6、努力提高资金营运水平，争取最大限度地实现利润。从年初开始，支行就要求业务部和计财科加大对我行各季度资金营运状况的分析，找出解决问题的办法;办公室在行政后勤保障上也十分强调节约费用开支，加强了费用控制，制订了一系列有效的办法，如加强对车辆费用，水电邮等营运费用的控制，加强对业务招待费和公杂费的管理，把钱用在业务发展的关键上。网点无效益的事不干，无效益的费用不花，全方位增收节支。业务部门还坚持每日做好重点企业资金进出的监控和调度，优化头寸运用效率，提高了经营的效益。

(二)、深化改革，强化管理，提升服务品质，创建有海沧农行特色的企业文化品牌，全面提升竞争力。

1、今年以来，我行进行了更深入的三项制度改革。在人事用工改革方面，全面推行中层干部竞聘制，通过内部竞争引进人才和引进相结合，不断提高中层干部队伍素质。实施全员竞争上岗，实行内部流动摘牌，一年一选择，半年一微调，优化劳动组合。这两项制度的推行得到了全行干部职工的积极参与和拥护;在收入分配改革方面，支行制定了综合考核办法，对各网点全面推行内部模拟计价，根据网点的综合效益、工作质量和数量来拉开差距。对不同岗位，综合考虑难易程度、劳动强度、风险程度、地域条件等四项因素，科学制定岗位系数，向关键岗位倾斜，推行客户经理等级制，真正调动员工的积极性。在组织机构上，支行推行扁平化管理，实施上收事后复核等措施。通过积极推进三项制度改革，海沧支行逐步建立了科学合理的竞争、激励和淘汰机制，人员结构得到了调整，设立助理岗位锻炼了年轻干部。调整岗位系数，进行双向选择摘牌，及时进行干部的局部调整等都极大调动了干部职工的积极性，很大程度地促进了业务的发展。

2 、探索严格管理和科学管理相结合的新路子，促进管理上台阶。在内部管理方面，今年我行继续健全规章制度建设，完善执行、监督、检查机制。首先是严格执行《海沧农行员工手册》，使全行养成遵章守纪的好习惯;其次是坚持加大监督检查力度。支行行领导每月至少应对基层网点检查一次，机关职能部门每月至少对基层网点全面检查二次，加强社会监督员的社会督查力度，每月出一份内部管理通报，把内部管理水平与效益工资相挂钩。三是建立中层干部警示制度，对管理不力、业务停滞或存在其他问题的中层干部进行书面警示，直至免去职务。四是加强财务核算管理工作，推行责任会计制度，提高收益降低费用成本。对各业务经营网点进行收益核算，实行绩效挂钩和利润费用挂钩的办法，以利润贡献确定收入分配和业务发展费用，提高费用效益比。同时,重视加强财产管理、车辆管理和办公用品招标采购，控制管理成本，减少费用支出。五是创新管理方法，严管和科学管理相结合，力争管理上台阶。如重视内部综合管理网络和外部网站建设，提高管理效率，向科技要效益。成功建立了一套高效的内部管理网络，实现内部管理网络化、绩效评估数据化，促进管理上档次。成功建设了支行外部网站，宣传我行业务，加强与客户的沟通，成为推动业务发展的有效辅助手段。又如大胆探索首先在支行引入iso9000质量管理体系。在行领导的积极倡导下，经过行长办公会的集体慎重讨论和研究，我行于20xx年7月份开始借助外部力量，启动iso工程，塑造服务品牌。作为厦门银行同业中第一例，我们通过制定和实施质量方针和质量目标、内部审核和管理评审，顾客评价程序、文件资料控制程序、不合格品控制、纠正预防和改进程序等一系列全新的管理和服务措施，力争通过一段时期的实践，逐步塑造一流服务的品牌银行形象。

3、开展“创一流服务，树农行品牌”活动，追求服务上档次。年初以来，支行十分重视加强和改进服务工作，多次研究和部署改进服务的有效措施，通过形式多样的活动，加强了全行文明优质服务的观念，使今年我行的整体服务水平又有新的提高。我行一是坚持了去年“一流服务现象会”总结出来的一些行之有效的措施，如推行每周升旗仪式、班前讲评制、每日一星、值班经理制等制度化活动，并使这些措施得到巩固、加强和提高;二是坚持深入开展服务技能练兵和比赛、规范化服务流程演练，以及开展银企座谈会、企业财务人员培训、业务宣传等行之有效的文明优质服务主题活动。尤其是开展“红五月文明优质服务月”活动，着力在服务的广度和深度上做文章，在这个活动之后，我行的业务成绩也逐步攀升。下半年，我行开展了以宣传农电改造代缴费业务的“走进千家万户活动”，通过电影下乡的新形式，提高我行对农村储户的服务水平，宣传了农行的形象;三是服务创新。今年以来，支行营业部通过推行重点客户的双线服务工作，取得良好成绩，重点客户业务增长成为我行业务快速发展的最主要动力。下半年推出的私人业务vip服务，也在海沧地区引起很好的反响，为我行储蓄工作开辟了新思路。此外，我们还推出了免填单服务等有效的服务新形式，赢得了客户赞扬。四是培养和涌现了如营业部主任郭国柱、业务部付主任邱芸以及一批优秀客户经理等服务明星，这些先进的服务典型生动地教育、感召了周围的广大员工，使创一流服务成为我行员工自觉的行动。一流的服务改变了农行的形象，产生了良好的区域性社会影响力，提升了我行的竞争力。

4、坚持“人才兴行，以人为本”，着力推进“成才计划”和其他有效的举措，提高员工综合素质，营造精神和物质上良好氛围，充分挖掘员工的积极性和创造力。今年以来，行领导着力倡导企业发展和实现个人价值同步成长的观念，推动“成才计划”，全面提高员工队伍的思想和业务素质。我们采取的措施主要包括实战锻炼、培训提高、鼓励升级、机制催化和活动促进等。通过推动“成才计划“，我行不仅引进了一批高素质人才的加盟，更重要的是培养了一大批年轻有为的人才，为我行业务发展储备了雄厚资源。前些年海沧行有许多员工因为工作环境差、工作积极性不高而一门心思想调动离开海沧。现在这些人不仅坚定地留下来，而且许多人还迅速成长为支行的业务骨干。正是良好的机制，使全行员工形成了强大的内聚力和强烈的归属感，使海沧支行成为一个团结开拓进取的团队。今年以来，支行还特别设立了“成才奖”，做为鼓励员工成长的一项长期性措施。二是重视改善职工工作环境和工作条件。今年以来，支行加强了网点的改造工作，针对员工上下班路途远、交通不便等情况加强了上下班班车接送，改善了职工食堂管理和员工集体宿舍管理，改善职工福利、组织丰富的集体活动等。通过做好人的思想工作，全行干部职工工作起来更顺心、更有干劲，也更好地促进了业务工作的发展。原创文章，网。

此外，在加强党风廉政建设和三防一保工作等方面，我行也做了大量细致认真的工作，建立了有效的责任制管理，通过抓落实保证了全年安全经营无事故，得到分行有关部门的好评。

三、正确判断形势，充分认识工作中存在的不足

1、从分行的全局看，无论是利润总额、利润计划完成率、不良贷款下降率及存款增长率等方面，今年各兄弟单位都发展很快，相比之下我行的发展速度还不算最好，还有努力的空间。

2、从经营业绩中看，一是人民币存款长期在低水平徘徊，甚至很长时间都在地平线之下;二是清非收息工作重视不够，办法不多，尤其是清非工作，存在前松后紧现象。未完成全年下降250万的任务;三是我们的网点间发展非常不不衡。

3、从主观努力上看，我们还存在许多不足。一是全行员工特别是普通员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工甚至有消极的倾向，对工作关注和热心程度不够。 二是对待工作存在先松后紧现象，导致我们工作上的被动。三是各级干部在工作中没有一种深入研究的精神 遇到困难或问题的时候没有深入去思考，工作方式方法不足。四是服务水平提高速度缓慢，未有明显质的提高，与我行当前的高速发展不相适应。

**柜员工作心得体会感悟篇八**

临柜工作是最平凡的，曾经有许多人问过我是否后悔选择临柜工作，而每次我总是不假思索地回答：”不后悔”，都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了临柜工作，我就要脚踏实地、一丝不苟地干好它，力争做一名优秀的临柜人员。因此，在临柜工作中，我以优质的服务、熟练的操作、团结敬业的精神赢得了客户和领导的好评，并荣获了x地市分行“优质服务明星”、x地市分行“十佳会计员”等荣誉称号。

作为临柜人员，我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，使我产生了强烈的职业荣誉感。在临柜工作中，我始终坚持要做一个“有心人”。虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办-理业务，热心对等客户。在银行业竞争日趋激烈的形势下，我们都很清楚地意识到：只有更耐心、周到、快捷的优质服务才能为我行争取更多的客户，赢得更好的社会形象，吸取更多的存款。

客户总是形形色色的，而我总是以客户为中心，努力满足客户的合理需求，在维护银行利益的前提下，多为客户谋利益。比如办-理定期存单取现时，我总是特别留意存单的到期日，若未到期，就看是否可以办-理不提，能不提的，就尽量替客户办-理不提;若存单快要到期，就及时提醒客户是否到期后再来支取，使客户存单利息损失降到最低点。

说真的，以我们临柜人员的一份耐心，换来顾客的一份满足就是我最大的满足。文秘部落原创下班后客户来存取款是常有的事，而我总是来者不拒，不敷衍或怠慢客户，总是耐心办好每一笔业务。有一次，已过了下班时间，最后一扇大门即将拉上，我正准备轧帐，这时，一位客户急匆匆地走进来，询问是否还可以存款，见他走近我柜台，我忙起身招呼，并立即请他填好存款凭条，他向我们诉说他已经拿着现金跑过其他几家银行，对方都说已下班不能存，无奈之下，他只好拿着现金回家，但觉得始终不妥，于是抱着试试看的心情又跑到x银行，没想到竟然还可以存。我从客户手里接过现金，快速地办-理了存款业务，临走前，他由衷地说了一句：“这下我总算无后顾之忧，真是谢谢你们了”。我听了也感到很高兴，其实，我只是做了一个临柜人员应该做的工作。

然而，在临柜工作中不仅需要一份耐心，而且还需要一份热心，真正急客户之急，想客户所想，力所能及地为客户排忧解难。记得有一回下午班，我早早地去了营业所，趁午间空闲整理早上刚开出的银行承兑汇票，正当埋头整理时，忽然感觉有声音从柜台外传来，我忙惊觉地从座位上站起来，发现柜台外站着一位面容憔悴的大妈，正惆怅地望着我，可当时还不到上班时间，我的尾箱还未到场，我只好请大妈到另外几个全天班的储蓄柜台去办-理，而当时恰逢业务高峰期，那几个柜

台外全都挤满了客户。大妈仍然站在我的柜台外，双手驾在柜台上，有气无力地告诉我她身体很不舒服，急需取钱去医院看病，望着大妈苍白的脸色，我能觉察出她确实病得不轻，我不忍心再拒绝她，再看看两个坐班的同事忙得不可开交，正当我感到束手无策时，突然想起自己口袋里的钱还是可垫付大妈的款项，便赶紧为大妈办-理了取款手续。大妈含着泪连说：“谢谢，谢谢……”。其实，在临柜工作中，像这样意想不到的事是时有发生。还记得有一回上午班，办-理业务后，我发现柜台上有些乱，便随手整理了一下，突然发现柜台外紧挨着凭条盒旁边放着一叠用纸带捆轧好的佰元人民币，我拿进来清点了一下，正好捌仟元正，我立即将此事报告营业经理，营业经理表示让先我暂时代为保管。大概过了一个多小时，来了一位中年顾客，满脸焦急地柜台外转悠，像是在找什么东西似的，当我招呼他时，方知他刚才是丢钱了。于是我就叫来了营业经理，经过一番仔细地核实之后，确认失主就是他，便将钱如数交还给他，并请他当面点清收妥，那位顾客拿着钱激动地说：“你们x银行真好!真是太感谢你们了”。总算物归原主，我也松了一口气。

时代在变、环境在变，银行的工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，现在建行为进一步加强全行柜面服务管理，提高柜面服务质量，塑造建设银行国有商业银行良好的企业形象，推动和促进全行各项改革和现代金融企业建设上下了很大的工夫，又制定了全行柜面服务管理办法和柜面服务标准。

看到建行发展的巨大潜力，增加了我们对自身业务发展的紧迫感。 下面我针对曾主任对我们日常工作状态提出的不足，检点自己，说说想法。

银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

其实客户，就是我们每天都要面对的“考官”。如果我们银行员工每天上岗懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗? 有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔。

这些是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们做到了多少?客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

作为前柜业务人员，我就曾主任提出的几点不足做了反思，由于工作年限和年龄的关系，我很珍惜目前的工作岗位，在工作中自认为业务能力还算精通，能够快速熟练处理日常业务，能够做到细心和耐心，塌实肯干，努力与客户沟通，化解各类矛盾，有时难免遇到蛮不讲理的客户，能做到包容和理解他，最终也能得到客户的理解和尊重。

不足的地方就是，站姿可能不够标准，今后工作中会时刻提醒自己加以改正。 还有就是做为一名老员工怀着对建行的感情提一点有效建议。现在分理处客户排队的现象较严重，一进门给人的感觉就是纷杂和混乱，我建议应设置大堂引导员来主动解答客户疑问，引导客户快速办理各项手续。设立综合柜台，将对公业务和对私业务合理的联系和统一，这样就能提高柜员办理业务的效率，也能在一定程度上缓解客户排队带来的压力。

我会在今后的工作中自觉加强理论学习，专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。在领导和同事的指导帮助中发扬长处，弥补不足。提高自己的履岗能力，严格要求把自己培养成一个业务全面的银行员工。

**柜员工作心得体会感悟篇九**

时代在变、环境在变，银行的业务工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

服务是我们日常工作的核心，作为一名银行柜台工作人员，应该能清醒地认识到服务的重要性，尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是从某种方面体现了软实力与竞争力。“服务”，看似平凡的两个字，却蕴含着丰富的内涵和价值，工作中，我们能够简单而方便的将“服务”两个字挂在嘴边，而现实中，我们却也心酸的明白，要做好服务工作不是一件容易的事，更不是一朝一夕能够筑就完美的。要做好服务，必须做好三个方面：良好自我形象气质和集体形象、优秀的专业技术能力、“以客户为中心”的优秀的服务态度和服务标准。

一、外在形象的具体表现形式

1、仪容服饰的形式美

对于银行女职员来讲，工作场合应化职业淡妆。这不仅会让自己容光焕发、增强自信、精神饱满，更是表示对客户的一种尊重。对于男性员工来讲，也应剃须修面，头发整齐，体现良好的仪容仪表。

职场中服饰的美更多体现为统一着装的形式美。统一设计、极具企业文化特色的服装，不仅突出了员工自身的精神状态美和气质美，更体现了一种企业文化的内在精神力量。通过统一着装，也可以强化员工的角色意识、责任意识。体现一种团队合作的力量和一种整齐划一，团结向上的精神风貌。

2、注意姿态行为的形式美

拿一线工作人员的坐姿来讲，坐姿应给人以端直稳重和积极向上之感。而不应是散漫的，懒洋洋的感觉。

3、注意服务态度的形式美

我们服务态度基调应是“微笑服务”。笑容是世界上最佳的沟通手段，它可以很快地消除彼此的陌生感。拉近双方的距离，创造友好的交往合作氛围。我们应该注意养成微笑服务的良好习惯，传递礼貌、热情、诚恳的服务态度。

4、注意语言沟通的形式和技巧美

银行工作人员在语言表达的有声语言运用方面，要注意音高、音量、语速、停顿、连接、重音、语气、语调等处理技巧：态势语言方面，要注意包括表情、眼神、手势等无声语言要素的表达。

5、干净整洁、装修大方的办公和接待场所也是形象的一种体现。

二、扎实的专业基本功，良好的专业技术素质

在快速发展的今天，我们必须从各个方面提高自己的专业素质，比如国家的心得政策法律法规，银行的新规定、新思想，新的机械设备的掌握，新的办公软件的开发运用，新的办公方法的学习掌握，对各个突发事件的应对措施，客户提出的越来越多的新的问题等，我们必须全体的提高自身的技术素质，我们要树立“没有最好，只有更好”的思想态度，精益求精，力求上进，让我们的武器更亮，更准。

三、“以客户为中心”为基础的“深入人心”的服务

什么是优质服务?优质的服务并非卑躬屈膝，而是以细心、耐心、热心为基础，以客户为中心，时刻让客户感受到优越感和被尊重。“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是我们服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好服务工作，取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础，细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。

针对以上几点对比自身，我还存在许多不足，在接下来的工作中必须加倍努力，培养良好的工作习惯，着装得体，锻炼标准的服务体态、语言语调等，在专业技术上要求学苦练，在服务上要更“靠近”客户，朝着优质的服务去努力，争取在各个方面得到长足进步，为我们的信合事业添砖加瓦。

**柜员工作心得体会感悟篇十**

我叫\_\_\_，是一名普通的\_\_银行储蓄柜员，半年来，在领导的带领与同事的支持的，我有了不错的成长，有今天的成绩，关键要感谢我的上级领导，是他在我刚开始工作时候，教会我工作要细心，其次今日事今日毕，最后要微笑着面对每一个人包括你自己。以下是我个人的工作总结。

一、思想建设方面

我始终坚持指导，认真贯彻。时刻提醒自己，严格要求自己，以身作则。不断加强自己政治思想学习工作，积极向上，锐意进取。

二、工作态度方面

人们说：爱岗敬业、热诚服务是一条维系人民与我们柜台工作人员的连接线。工作以来，我处理工作难题无数次，加班加点，处理紧急情况，为交行客户的利益护航，这就是我们交行柜台工作人员的优良作风。从我参加工作到如今，我一直以成为交行客户大众贴心人为我人生奋斗的第一个目标。半年来工作的热血沸腾，做事的大胆心细，以大局为重的工作经验使得我成长的更快。

我不曾忘记目标的设立是激励我发奋工作的动力。作为\_\_银行的一分子，我始终立足岗位，始终坚持为民服务、体恤百姓，用自己火热的青春，奉献了一名普通柜员对于客户业务服务工作的无限忠诚与热爱，赢得了交行领导的高度赞誉。

三、日常工作方面

我的日常工作内容主要是负责为个人客户存取钱，开户，签约，划款转账，兑换外币等等。大胆实践，勇于开拓，廉洁自律，扎实苦干，热情服务。在对一些遇到困难的客户上，本着热情服务的理念，帮助客户解决实际困难。在对待工作上，勤勤恳恳、兢兢业业，对不配合不理解工作的乡亲做到耐心细致的讲解。在工作中，遇到突发事件，总是及时、迅速的出现在现场，给客户强有力的工作支持。充分发挥自己的年青优势和技术专长，积极配合我行柜台工作要求，有时为了工作进度加班，在办公室一干就是好几个小时，累了就在办公室休息一下，虽然加班多但休假却很少，一心扑在工作中。

记得有一次，我正赶上亲人传染出疹子，高烧40度，可是我前两天手头的柜台工作出现了点失误，必须马上返回解决。作为一名光荣的交行人一想起交行不怕苦，认真负责，一切为了客户的精神，就会觉得全身充满强大的动力。我坚信世上无难事只要肯攀登，我坚持带病返回工作岗位继续自己未完成的工作。终于功夫不负有心人，我逐渐成长为银行优秀人才。未来的日子里，我正以高标准和实际行动按照自己的人生信念，在人生的坐标上追寻着更好的成绩。

交行是我成长的地方，这片沃土培育了我养育了我，我感谢这里给予我的一切。今后，我将一如既往，一步一个脚印向前迈进，为交行的发展和腾飞做出自己新的贡献。

**柜员工作心得体会感悟篇十一**

半年的工作业绩虽然不理想，但我深感自己的工作离不开领导和信贷部团队对我的关心和支持;同时，更感激一直默默无闻在背后支持我工作的家人。我要用“舍小家顾大家”的敬业精神，努力工作争起做一名合格的银行信贷员。

一、积极转变观念，敢于面对新岗位的挑战

面对一个全新的岗位，如何开展好我行的信贷业务是我急需解决的问题。储蓄柜员基本上是柜面营销，而信贷员需要及时将信贷信息进行宣传，到客户家中，实地了解客户的基本情况、经营信息，调查掌握客户的贷款用途、还款意愿，分析客户的还款能力。根据新岗位的特点我框定了我的工作思路五部曲：及时学习掌握信贷信息;分析目标客户群;对筛选出的目标客户及时上门宣传;做好贷前、贷中、贷后的相关工作;确保还款时段的前面跟踪。通过一段时间的努力，我的业务逐渐熟悉，办理业务的速度是全行最快的，客户群体也越来越多，信贷业务走上了快速发展道路。

二、加强学习，努力提高个人素质

我深知学习的重要性。自从工作后，在业余时间我及时报考银行从业的各门业考试。在自我的学习提高的同时，也帮助新进员工快速的进入工作状态，耐心的辅导，从而促使信贷新人更好更快的适应新岗位。

三、克服困难，敢于吃苦，才能保证信贷业务的全面发展

邮储小额贷款如何融入当地经济，成了支行信贷工作的重要突破点。工商户、养殖户、种植户是我们信贷的主要客户群体，特别是养户和种植户这一群体大多在偏远农村，交通不便，有的地方走路要好几个小时，有的地方环境很差，脚磨破了、腿走不动了，我们咬咬牙都坚持过来了。

四、遵守各项制度，才能有效推动业务发展

在谈到工作体会时认为，好的人品是做好信贷工作的重要前提。人品正，客户才能真正信赖你，也才能更好地规避风险。在办理业务中我们经常会遇到客户的请客送礼，但我们都一一回绝，做好客户的服务工作是我们的使命，诚信、高效、廉洁的工作才能有效推动业务发展，客户群体才能逐渐增多。

在信贷岗位实习已经五个月了，以前对信贷工作缺乏深入的了解，以为信贷员就是简单的把银行的资金放出去，获得收益。通过这五个月的实习，我深刻认识到信贷人员肩负责任之重，从事信贷工作所必须具备的素质和能力的要求之高。

信贷人员肩负着为银行创造经济效益的重要使命，同时也肩负着把控风险的使命。如何为银行开发优质的客户资源，努力防控信贷风险，是信贷人员必须考虑的重要问题。信贷人员承担着业务发展与风险把控两个方面平衡的任务，也就在努力促进业务发展的同时，努力将风险控制在最小范围内。我们必须要深刻认识到这些，才能成为一名真正合格的信贷员。

作为信贷人员，首先必须具备专业的信贷业务知识。业务水平的高低与业务知识的精通与否有着很密切的关系。只有具备丰富的业务知识，才能以知识武装头脑，顺利开展信贷业务。因此，我始终都在提醒自己要不断学习业务知识，不断丰富自己的知识储备，将这些业务知识运用到实践工作当中去。

其次，信贷人员要具备良好的沟通能力和观察力。信贷人员所面临的客户都是各行各业的生意人，只有具备良好的沟通能力才能将我们的贷款产品介绍给客户，才能从他们当中发掘意向客户;同时，信贷人员开展业务，必须有敏锐的观察力，来从一些细节上，判断客户存在的潜在风险，以此来防控信贷风险。如果这两点不能俱备，那么很难发展业务，也很难发展业务的同时把控风险。我刚从大学毕业不足一年，在社会交往上还有很大的距离，这是我的一大弱点。在实际工作中，我也在不断的提高自己与人沟通交流的技能，同时也在跟老信贷人员学习怎样从细节中获知潜在的风险。

信贷工作是个特殊的岗位，发展业务的过程中，面临着各种诱惑，这是对信贷人员巨大的考验。如何让自己坚守原则，按章程合规操作业务，是必须要面对的问题。信贷人员行为规范的shi不准原则正式为了防控信贷人员出现道德风险的。在xx银行信贷岗位实习的五个月当中，我深切感受到了x人对工作是多么认真负责，他们身上总在体现着良好的服务意识和无私的奉献精神。不拿群众一针一线曾经是我人民军队的优良传统，现在，x人也在实践着这一优良作风，我对此有着一种由衷的敬佩之情。我也总在内心默默的告诉自己，他们是我学习的好榜样!

信贷工作总是在忙碌中忙碌着，似乎没有假期，没有空闲，要宣传，要调查，要在电脑前加班到深夜。就是这样也要总是以饱满的工作热情投入到第二天的工作当中去。每天都是充实的，时间总是过的很快，时间总是不够用，这是我从事信贷工作以来的最大感受。

雷锋的一句话总能时刻激励着我人的生命是有限的，可是，为人民服务是无限的，我要把有限的生命投入到无限的为人民服务中去!我会牢记这句话，以此激励自己在以后的工作当中，不怕吃苦，努力学习，爱岗敬业，成为一名优秀的信贷员。

**柜员工作心得体会感悟篇十二**

我是支行的信贷员，调查贷款客户达位，成功放款笔，发放贷款达万元，而且所有贷款均属于正常类贷款。自在信贷路上从零开始的艰辛跋涉。我认为有以下几点体会：

面对信贷员这个岗位，开始我还真有些胆怯。从年参加工作以来，需要三天两头跑到客户家中，实地了解客户的基本情况、经营信息，调查掌握客户的贷款用途、还款意愿，分析客户的还款能力。这些对于不善与人交流的我来说，实在是太难了。起初的一个月里，我总在心里想，把钱放出去还不上怎么办?有时打起了退堂鼓，觉得还是继续干老本行比较好。

支行领导了解到信贷员们的普遍心态后，及时和大家座谈，让大家解放思想，放下包袱，说：“还没干就不要轻易否定自己，你们一定会慢慢地喜欢上信贷这个岗位的。”领导的耐心开导和对发展前景的描绘，使大家对自己的工作渐渐鼓起了勇气。思想顾虑消除了，整个队伍开始有了活力。我和大家一样，也受到了很大鼓舞，下定决心从零开始学起。通过专业化的培训和自学，渐渐地掌握了小额贷款业务和操作流程。

通过支行前期的大力宣传，陆续有一些有需求的客户开始上门咨询，我也迎来了第一位贷款客户。那天，我怀着复杂的心情，与另一名同事坐了一个半小时的公车来到了xx村。这位客户是个农户，有十多年的养殖历史，对市场非常了解。在客户家，我作了自我介绍后，便开始按培训时要求的调查顺序逐项询问。由于是第一次与客户进行“营销”交流，加上对行业了解不够，心里很紧张，问了不到20分钟，客户突然说：“我不贷了，你们走吧，不就是从你们银行贷点款嘛，跟审犯人似的。”我见状，赶忙解释，可这位农户就是不再配合了。无奈，我与同事扫兴而归，第一次营销就此“流产”。

回去的路上，我翻来覆去地回忆刚才的场景，又问同事的感受是什么。经过分析，我找到了答案：问题不在客户，完全是自己根本不会跟客户交流，不懂对方的需求和困难所在才造成了尴尬局面。

扪心自问，如果总是这样不善于与客户交流沟通，以后谁还敢来找我贷款?不行，必须改，从头练!从此，每天上班后就和同事们一起上街作宣传，与小商户们聊天，练习介绍贷款业务;下班后还走亲访友，介绍银行小额信贷，把他们当成练习对象。功夫不负有心人。现在我自认为交流技巧有了很大提高。辛劳踏出丰收路

银行小额贷款如何融入当地经济，成了支行信贷工作的重要突破点。我们调查得知：

开发信用村将是支行以后的重点发展客户，深入了解掌握农户的经营情况和规律，尽快了解行业，是自己的首要任务。通过亲戚找到几户农户，与同事一起实地去了解情况。时间一长，渐渐地习惯了这种工作。

**柜员工作心得体会感悟篇十三**

时光飞逝，来支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度羸得顾客的信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到:一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规;三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处;四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望!但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献!

今天，我们正把如火的青春献给平凡的农行岗位，中国农业银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言:“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

**柜员工作心得体会感悟篇十四**

回顾xx年，我在xx分社工作天，在营业部工作天，这0天中，银行柜员工作总结从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼;接触形形式式的客户，超个的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心;爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美，这一年我遇到附加价值的客户有个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖;本人生爱好干净整洁，银行柜员工作总结绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光;本着好记不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用;本人好学，这一年来主动亲近atm，关心它，揣摸它，终于熟悉其脾，并于节假日主动承担照顾它的任务;人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用;珍惜生命爱惜生命银行柜员工作总结，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以最好的态度去变成习惯;知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己为信社尽点棉力的细胞银行柜员工作总结

岁月不居!来也匆匆，去也匆匆!虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停!回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福!

增加工作成果——你做了别人没有做的

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规;尊敬领导，服从安排;团结同事，虚心求教;明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。

**柜员工作心得体会感悟篇十五**

20年是极具重要意义的一年，是我不断进步，茁壮成长的一年。是我融入\_\_行的大家庭由新员工转变为老员工的一年。是我工作、学习、思想逐渐成熟的一年。

在\_\_银行员工当中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示\_\_银行形象的窗口，柜员要熟练操作、热忱服务、日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户感受到我行的真诚，感受到在此办业务的温馨，这样的工作是也许是繁忙而单调的，但也是不平凡的。对此，我始终怀着对金融事业的向往与追求，以饱满的热情，积极的工作心态面对工作。并始终要求自己做到：

一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习。虚心向有经验的老员工请教，有新业务主动学习，有考试积极参加，并结合自己兴趣爱好，主动钻研我行各类产品和设备使用操作，广泛接触学习信息科技知识。因为只有这样，才能与时俱进，不断适应新的工作环境需要，干好这份工作。作为综合柜员，工作是繁忙的，需要身兼数职和其他同事共同协作，包括前台柜员、atm机管理和密码保管员、保管和整理大额现金支付登记簿登记表、国库经收处、协助送税票、管理印鉴卡，急客户所需积极钻研掌握我行网银，为客户解决各种问题、继续参加并通过银行从业，证券从业考试等等，这些事务和工作丰富了我的业务知识，锻炼了我的业务能力。但今后我还应继续努力，客服自身不足，例如工作应更加有条理，注重提高与人沟通和协调的能力，努力改正粗心大意的缺点。

二是我始终要求自己保持良好的职业操守，遵守国家法律法规，遵守我行各项规章制度。作为一名共产党员，不断提高自身党性修养，认真聆听和学习我行吴鹏同志先进事迹，学习他无私奉献，默默坚守的优秀品质。同时，我也谨记各级领导对我们的谆谆教导，净化自己的朋友圈，多交有正能量的人。

三是我始终要求自己要培养和谐的人际关系，与同事和睦相处。以认真完成好各项工作为目的，不怕苦不怕累，不计较个人得与失，同事有需要尽自己所能帮助，需要加班加点完成的工作，绝对认真完成到最后一刻。作为男同志，作为年轻人，我们有义务多干一些，发挥自己的优势，帮助别人快乐自己。

四是要始终坚持清醒的自我认识，虚心接受他人的批评意见，过去的一年中，虽然取得了一定的进步，但我始终明白自身还有很多不足，还应继续努力。很多同事有经验的老员工都向我提供过莫大的帮助，在对我给予肯定的同时也提出了中肯的建议，例如工作应该更加有条理，提高与人沟通和协调的能力，有时候比较粗心大意等等缺点。对此，由衷的感谢向我提供过有益帮助的领导和同事们，正是你们的关心爱护使我在工作和生活中走的更加稳健。

新的一年，新的开始，总结过去是为了更好地展望未来，\_\_年我要努力完善自己，在\_\_年基础上争取更大的进步，祝愿领导和同事们工作顺利取得更大的业绩，祝愿\_\_银行平稳健康发展越来越好，这是所有长行人共同的愿望。

**柜员工作心得体会感悟篇十六**

时间飞逝，转眼我已经与\*\*银行共同走过了五个春秋。20xx年8月当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进\*\*银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，在\*\*银行的以“激人奋进，逼人奋进”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在\*\*银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

一、勤学苦练 爱岗敬业

进入\*\*银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说:“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位,有着忙不完的事”。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。

当时的我,可以说是从零开始,业务不熟、技能薄弱,在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”,要做就要做得最好。平日积极认真地学习新业务、新知识,遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”。为此，我为自己规定了“四个一点”，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能,点钞是我的弱项,为了尽快提高点钞的速度和准确率,我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验,改正自已的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对\*\*银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人,经过长期刻苦地练习,我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。\*\*银行是一家年轻的银行,每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能,更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求,为他们提供快捷优质的服务。在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌”的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急;一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们95577客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。我的岗位是一个小小的窗口,它是银行和客户的纽带,我的一言一行都代表了\*\*银行的形象,为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”,耐心细致的解答客户的问题,面对个别客户的无礼,巧妙应对,不伤和气;而对客户的称赞,则谦虚谨慎,戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不”,在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思想,把客户的事情当成自己的事来办,换位思考问题,急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户采取不同的工作方式,努力为客户提供最优质满意的服务。

经过不断的努力学习,在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

随着业务的发展,新区支行的业务量不断增大,业务笔数节节攀升,储蓄窗口的业务量急剧上升，为了工作加班加点我积极的参与，每当节日大家和亲人团聚的时候，这时的我还忙碌地工作着，总觉得愧对远方的父母，难以照顾他们。但是看着客户满意而归的时候，心里又会觉得安慰;自己的辛苦换来的大家的幸福值得。业务增加了，效率就必须提高，这就迫使我自已不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真,谨慎谨慎再谨慎，严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务。将储蓄工作做细、做好、做精。

二、团结协作 共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作,一个人的力量总是有限的。作为一名老员工,我不仅仅满足于把自己手中的工作干好,还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发,而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中,我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想,这样的教法不一定是最好的,但一定会让他们学到业务知识点的本质,学会融会贯通,举一反三。新区支行去年相继有四名新同事加入, 他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节—技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为新区支行更好的开展工作打下扎实的基础。只有整体的素质提高了,支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力,在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状,要甘于平淡,但不能流于平庸,既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成,也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的,银行工作的竞争也日趋激烈。\*\*银行也在不断开发新的业务,从新基金的发行到国内首张钛金信用卡的上市,看着\*\*银行不断开拓创新，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平,只有不断地增强自身的综合素质,不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余,我还积极参加各种学习，取得了《会计从业人员资格证书》、《反假货币上岗资格证书》、总行《会计业务上岗资格证书》、《储蓄业务上岗资格证书》、《出纳业务上岗资格证书》、《银行卡业务资格证书》。利用业余时间报考会计本科、经济师职称资格考试,为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

三、业务全面 进取向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成绩始终保持在一二名。

20xx年我们支行严格按照iso9001质量管理体系的推广进度做好各项工作。在保证日常业务顺利进行的同时，我们起早贪黑，将整个身心都投入到了贯标工作中，加班加点，无怨无悔。从制定自查计划到具体的实施、从总分核对到各种登记簿的建立健全、从所有传票的重新审核到开销户资料的再整理……大家对存在的问题提出了改进的办法并加以实施。事实证明，付出的辛劳汗水没有白费，我们新区支行作为苏州分行的第一批审核单位，顺利通过了内审和外审。

今年因为工作的需要,我被安排到会计综合岗,开始学习新的业务知识,为下一步实行综合柜员做准备。多年的银行工作经验让我对新的挑战从容不迫,我虚心向其他的会计柜面人员请教,认真学习会计操作规程。

**柜员工作心得体会感悟篇十七**

经过在行三个多月的实习，客观上来说，我对自己在学校所学的知识有了感性的认识，使自己更加充分的理解了理论与实际的关系，也逐渐的适应了我学生身份向职业人员的角色转换。我这次实习的主要内容是制度学习，储蓄业务以及基本的综合柜员操作。

首先来说，这次实习给我感觉最深的就是我观念上的转变。以往在我的观念中，银行工作人员工作是那么的轻松，每天对着电脑悄悄键盘，再数数钞票就行了，我完全忽略了每一个工作都有每个工作隐形的工作内容。自从进入营业部实习以后，我感觉事实与现实的差距真是太远了。由于环境因素，营业部每天的破钞都比较多，“破钞任务”是我进入实习以后听到较多的一个组合词，而捆钱，不管是困破钞还是困好钞都是技术活，尤其是捆小额破钞，更是令人烦恼的艰巨任务，而且如果在比较繁忙的时候，不论是整理破钞还是捆钱都得见缝插针的利用时间。

时间过去三个月了，但是现在的我对于刚到实习单位时的情境记忆犹新，尤其是各位前辈和领导对于银行工作制度的强调。所谓的制度就是银行工作人员行为规范的准则，是不可违背的规矩。不违不保证不出错，但是违背了制度就埋下了出错的隐患。刚到营业部实习的第一天，主任就给了我一本信用社的制度读本，而且百般告诫与强调制度的重要性。然而在接下来的实习过程中，经过慢慢的领会与学习，银行工作的制度规范也慢慢渗入在生活与工作中。“一日三查库”是所有工作人员每天必须的事情，而且也是我最紧张的时候，虽然每天都在进行着这项任务，但是每每到时候差点尾箱，总会担心会不会出错，虽然至今为止还没有出现过错误。银行的工作不必市场销售，多了少了哪怕是一角钱都是大事(特殊的除外)，这都说明了在操作的过程中存在着错误，是对工作完成度的否定。

这一段时期，我主要是在营业部实习工作，都是基础的业务，但却是最能学到东西的关键环节。在处理业务的过程中，仔细和认真是必不可少的。这也对我提出了更高的要求，使自己的工作能力得到了提高。

刚实习，身心都很累，有想过要放弃，和蔼的营业部的同事豪不保留地传授着他们的经验：始终坚持做一个有“心”人，虚心学习业务、用心锻炼技能、耐心办理业务、热心对待客户。真正的银行可能是和每个人的想象不一样的。可能大家会觉得银行的工作环境应该是舒适安静的，其实银行是相当嘈杂的一个环境，不断有打印机的声音，点钞的声音，敲图章的声音，银行的工作是很忙碌的，每天重复同样的工作，虽然工作很累，但感觉很快乐，心里也满足。老员工们熟练地办理客户提出的业务，专业的回答，灵活的指法，快速的办理，还有良好的心态都是我要学习的目标。

银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“谢谢”，燃起了心中的激情;客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

经过这段时期的实习，我深刻的体会到书本上的知识与实际中的应用还是有一定差距的，仅仅掌握好书本知识是远远不够的，实际中的各种操作技能是更重要的，而这也正是自己需要学习和努力的地方。只有把书本和实际结合起来，增强动手能力，才能更好地完成各种工作。

**柜员工作心得体会感悟篇十八**

20\_\_怀着对金融事业的向往与追求走进了\_\_支行，在那里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来\_\_支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在\_\_支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样能够干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名\_\_行员工，个性是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示\_\_行系统良好服务的“礼貌窗口”，所以我每一天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己用心的工作态度羸得顾客的信任。

是的，在\_\_行员工中，柜员是直接应对客户的群体，柜台是展示\_\_行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而应对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到\_\_行人的真诚，感受到在\_\_行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;二是持续良好的职业操守，遵守国家的法律、法规;三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处;四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。

在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户带给全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户带给必须的方便，灵活、适度地为客户带给个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户带给更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我用心刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户带给及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和期望!但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献!

这天，我们正把如火的青春献给平凡的\_\_行岗位，\_\_银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。这天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我明白作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作用心性、主动性和创造性，在开创\_\_银行完美明天的过程中实现自身的人生价值。

**柜员工作心得体会感悟篇十九**

回想一年来，虽然辛苦但有很价值，学到了很多书本上没有的东西。我努力提高业务水平，虚心向前辈及客户学习，得到了领导的赏识和支持，还被评为“行业先进工作者”，下面是我一年来的工作总结。

基本工作情况

重视理论学习，自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，构筑牢固理论知识结构，不断提升自身的整体综合素质。

是特殊的一年，贷款新规的出台和相关制度的修订完善给当前各项业务的开展带来了巨大的变化，虽然作为一名普通的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就无法为客户提供完善快捷的服务，为了全面提升自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自觉利用休息时间，系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈、答复。

此外，为了迅速适应新时期金融工作开展的需要，增强整体业务学习的系统性和连续性，一年多来，本着谦虚谨慎的学习态度，我多渠道的认真学习各项金融知识，密切关注时事政治和宏观经济动向，对于联社下发的各类文件、资料，不仅仅简单的停留在了解的层面上，更注重对各种资料的融会贯通、学以致用，通过日常工作的开展，不断积累工作经验，在综合业务能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

为了保证学习的针对性和有效性，我抓紧学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注意结合自身实际情况，及时进行反馈、回顾，及时解决自身存在的问题，取得了一定的成绩和进步。

工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

是我社服务创优工程和精细化工程深入开展的一年，作为一名前台综合柜员，我热爱自己的本职工作，并始终要求自己认真细致的去对待每一项工作，在具体的业务办理过程中，努力做到用心、诚心、信心、耐心、细心的处理每一笔业务，接待每一位客户。以“客户满意、业务发展”为目标，潜心钻研业务技能，把各项金融政策及精神灵活的体现在工作中，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。当前的柜台工作使我每天要面对众多的客户，为了给客户提供高效优质的服务，我常常提醒自己“客户就是上帝，理解就是沟通的开始”，在繁忙的工作中，我坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，一年来从未出现因个人原因而出现的客户投诉或不满意。

在其他工作的开展方面，能够时刻保持积极主动，认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给各项的工作任务，严格按照联社各项工作开展的要求，切实做好日常的岗位工作：

(1)严格规章制度，把好储蓄柜台直接面对客户的第一道关口。作为一名综合柜员，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就有可能出现差错和失误。因此，我不断的提醒自己增强责任心。本着对自己和客户负责的态度，确实做到“规范操作、风险提示、换位思考”，严格要求自己，较好的完成了柜面各项业务。

(2)坚持原则，做好每一笔看似简单的业务。一线员工的一举一动都时刻体现着信用社的形象，自己的工作质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，我坚持基层社和联社制定的相关管理制度，对每一笔业务都一丝不苟地认真按照规定操作，从客户办理业务的相关要求;从重空的检查、往来账目的核对到下班后的大额核对登记、身份证信息核对、账户信息维护，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。在具体办理业务时，我做到了“三个必须”，即业务办理条件必须符合政策、相关证件必须是合法原件、客户签字正确无误，并且做到生人熟人一样对待，保证了业务办理的合规、合法。

(3)提高工作质量，及时准确的做好储蓄基础资料的管理。搞好基础资料的记载、收集、管理，是做好日常工作的重要前提之一，这项工作即繁琐又重要，需要经常加班加点来完成。我坚持做到了当天账务当天处理完毕，全部核对从不过夜。自从我社开始实现柜员制之后，从未出现过因个人疏忽而造成的业务差错。

立足实际，精诚团结，团结全社员工为提高我社经营效益尽心尽力

一年来，在具体的工作开展过程中，我积极主动的做好日常各项工作，结合我社实际，服从领导的安排，团结全体职工为我社经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。

(1)存款任务是关键，为完成我社的存款任务，我充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，利用自身的区域优势，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，为壮大信用社实力不遗余力，较好的完成了联社下达的存款任务。

(2)积极主动的营销信用社的相关新业务和新功能。我立足我社实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心的给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议，深受客户的好评。

(3)勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

生活上，与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值

我深知个人的能力是有限的，促进我社的业务发展，需要的是全体同事的共同努力，在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”，积极营造团结进取的工作氛围，有效开展好我社的各项工作。

安全经营方面，增强防范意识，牢记“安全重于泰山”，确实落实“三防一保”

一年来，我能严格遵照联社安全保卫相关要求，严格按照各项制度行事。当班期间能够时刻保持警惕，严格按“三防一保”的要求，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械。经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动上上级汇报等等。结合自身工作实际，加强凭证、印章管理，从源头上防范案件。不断地增强安全防范意识，认真落实各项防范措施，确实做到“安全保卫从我做起、从身边小事做起”，防微杜渐，把安全工作确实落到了实处。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找